

Das richtige Tool für den richtigen Job
Die Zukunft der Buchung von Geschäftsreisen online
beruht auf drei einfachen Fragen

Über KDS

KDS ist ein weltweiter Anbieter von integrierten Reisebuchungs- und Kostenmanagementlösungen und führend bei vollständigen Tür-zu-Tür-Reisebuchungen. Die cloud-basierte Technologie des Unternehmens erfüllt alle Anforderungen von Reisebuchung & Spesenabrechnung – von der Durchsetzung der Richtlinien über die Online-Reisebuchung bis hin zur automatisierten Spesenbearbeitung und Rechnungsabstimmung. KDS bietet zudem vielfältige Verbindungen zu Anbietern von Reiseinhalten (Flug, Auto, Schiene, Hotel) und Finanzdienstleistern, sodass eine optimierte Verfügbarkeit und Preisgestaltung sichergestellt werden kann.

Die Software von KDS wird Nutzern gefallen. Wir sind der Meinung, dass die Nutzererfahrung der Schlüssel zu Kosteneinsparungen, Produktivitätssteigerungen und einer besseren Kontrolle über die Ausgaben für Reisebuchung & Spesenabrechnung ist.

kds.com

Geschäftswert durch Nutzererfahrung





Wo beginnt meine Reise?



Wo endet meine Reise?



Wann muss ich dort sein?

Moderne Mitarbeiter haben höhere Erwartungen an die Nutzererfahrung bei der Buchung von Geschäftsreisen, hauptsächlich dank der Verbreitung von Verbraucher-Apps und der hohen Mobilität. Traditionelle Online-Buchungstools in Unternehmen konnten nicht Schritt halten und führten zu großen Problemen bei der Akzeptanz, bei der Einhaltung von Vorgaben und letztendlich der Transparenz und Kontrolle von Kosten. Wie sieht nun die Alternative für Reisemanager in Unternehmen aus?

Hohe Erwartungen, wachsende Bedenken

Wir kennen das Problem: das Dilemma der Entscheidung zwischen einer Lösung mit fantastischer Nutzererfahrung und einer Lösung mit der Einhaltung von Richtlinien und Abläufen. Die meisten Online-Buchungstools haben sich seit Jahren nicht weiterentwickelt. Wie vor Kurzem ein Reisemanager sagte:

„Die meisten Reisen werden über Online-Tools gebucht, aber sie bringen es einfach nicht mehr. Sie sind nicht differenziert genug. Und sie erfüllen nicht die Erwartung an die Nutzererfahrung, die die Leute aus dem Alltag kennen.“

Da Geschäftsreisen für viele Unternehmen weltweit noch eine hohe Priorität haben, sind viele Reisende versucht, über normale Verbraucher-Webseiten und mobile Apps zu buchen, wenn es Online-Buchungstools „einfach nicht mehr bringen“.

Was bedeutet das für Unternehmen?

Wenn Geschäftsreisende nicht mehr innerhalb des verwalteten Programms buchen, leidet die Produktivität und die Unternehmen verlieren Daten, Kontrolle und Sichtbarkeit dahingehend:

- Nicht mehr zu wissen, wo die Geschäftsreisenden in einem Notfall sind.
- Keinen präzisen und rechtzeitigen Überblick mehr darüber zu haben, wie viel Reisende ausgeben, bevor die Spesenabrechnung eingereicht wird.
- Keine verpflichtenden Mengengrenzen von ausgehandelten Vereinbarungen mit Lieferanten mehr zu erreichen.
- Reisende verbringen ihre Zeit mit der Buchung und Verwaltung von Bausteinen ihrer Reisen und die Buchhaltung verbringt Zeit mit der Abstimmung und Korrektur der Daten zu Reisebuchung & Spesenabrechnung.

Was ist die Lösung?

Unternehmerische Online-Buchungstools müssen so gut sein wie die entsprechenden Verbraucher-Tools – wann nicht gar besser.

Geben Sie Ihren Mitarbeitern Werkzeuge an die Hand, die einfach zu verwenden sind und der Nutzererfahrung entsprechen, an die sie gewöhnt sind, damit sie nicht mehr außerhalb des Programms auf die Suche gehen. Wie Paul Newman einst gesagt hat: „Ich habe Steak zu Hause, warum sollte ich einen Hamburger essen gehen?“

ERFÜLLEN SIE DIE ERWARTUNGEN DER ANWENDER UND BIETEN SIE EINEN ECHTEN MEHRWERT

Ein erfolgreiches Online-Buchungstool erfüllt die jeweiligen Anforderungen des Unternehmens und des Geschäftsreisenden.

DER REISENDE FORDERT:

- » Tools, die genauso einfach zu bedienen sind wie die privat genutzten.
- » Die Annehmlichkeit, Reisen überall und auf jedem Gerät zu buchen.
- » Zugang zu einem breiten Spektrum an Reiseangeboten.
- » Einen einfachen Weg, die Reiserichtlinien einzuhalten.
- » Rechtzeitige Updates der Reiseplanung unterwegs.

DAS UNTERNEHMEN MUSS:

- » Reiseausgaben kontrollieren, abgleichen und vorab einschätzen.
- » Unnötige Reisen verhindern.
- » Daten nahtlos in das Back-Office-System integrieren.
- » Im Notfall wissen, wo sich die Mitarbeiter aufhalten.
- » Tools und Prozesse anbieten, die die Produktivität und die Zufriedenheit der Mitarbeiter steigern.

Im Gegensatz zu Privatreisen sind Geschäftsreisen normalerweise die Folge eines Events, z. B. eine Kundenbesprechung oder eine Konferenz. Wir erwarten nicht, dass unsere Geschäftsreisenden genauso buchen, wie er oder sie den nächsten Urlaub plant. Stattdessen geht es bei einem erfolgreichen Online-Buchungstool letztendlich um drei einfache Fragen:

» Wo beginnt meine Reise?

» Wo endet meine Reise?

» Wann muss ich dort sein?

Mit diesem „Tür-zu-Tür“-Konzept kann der Reisende in wenigen Sekunden eine rechtzeitige, mit einem Preis versehene und den Richtlinien genügende Reiseroute ermitteln, die nicht nur Optionen für Flug- und Zugverbindungen, sondern auch Bodentransport und Hotelunterkunft umfasst. Der Geschäftsreisende kann dann die gesamte Reise mit nur einem Klick buchen oder einzelne Buchungselemente anpassen.

Für das Tür-zu-Tür-Konzept müssen Online-Buchungstools umfassende Reiseinhalte anbieten. Diese Tools müssen alle Inhalte der Anbieter enthalten, die die Reisenden nutzen dürfen; andernfalls sucht der Reisende woanders. Daher muss das Tool Inhalte unterschiedlicher Anbieter (Flüge, Zugverbindungen, Autovermietung, Bodentransport, Hotels) über direkte Verbindungen und über globale Distributorsysteme integrieren können.

Darüber hinaus sollten Straßenübersichtskarten des Zielorts, eine Abschätzung der Gesamtkosten einer Reise, die Integration in einen Vorgehenprozess und in die Kostenabrechnung enthalten sein, was alles einen direkten Einfluss auf die Akzeptanz, Produktivität und die Compliance und Kostenkontrolle hat.

Mo, 21. Mär

13:00

13:20



Büro



Taxi zu London Heathrow, UK

Mon 21 15:15
Mon 21 19:05



British Airways nach Boston MA, USA (Direktflug)

Mon 21 20:15
Mon 21 20:35



Übergabe eines Mietwagens bei Hertz, 156 Tomahawk Drive, East Boston MA, USA Building 42A

20:45
21:06



Fahrt nach 315 Mi Shawum Road Woburn MA, USA 08801

Mon 21
Fr, 25.



Holiday Inn Exp North Woburn MA, USA 08801 (3 Nächte)

Der Reisende gewinnt

Bei einer Reisebuchung über eine Verbraucherseite verbringt der Geschäftsreisende Stunden mit dem Ausbundschaften, Buchen und der Verwaltung seiner Geschäftsreise. Es mag bequem erscheinen, wird aber schnell zu einer Mammutaufgabe, und dafür werden sie nicht bezahlt.

Online-Buchungstools der nächsten Generation bieten Geschäftsreisenden die Möglichkeit, eine mit einem Preis versehene, den Vorgaben genügende und genehmigte Reiseroute mit nur wenigen Klicks zu buchen. Sie müssen nicht länger herausfinden, wie sie zu Besprechungen gelangen, welche die beste Route ist, welche Transportmöglichkeit am besten geeignet ist, welches Hotel am nächsten liegt oder wie lange es dauern wird. Und weil sie innerhalb des verwalteten Programms buchen, können Sie sicher sein, dass Änderungen und Verzögerungen berücksichtigt werden, selbst dann, wenn Sie bereits unterwegs sind.

Sie sparen zudem noch Zeit bei der Spesenabrechnung nach der Reise. Buchungstools, die mit Spesenabrechnungssystemen zusammengeführt sind, erzeugen automatisch einen Spesenbericht der vorgeschlagenen Buchung, was mehrere Schritte im Spesenabrechnungsverfahren überflüssig macht.

Die Frage nach der Verfügbarkeit der Software überall und auf jedem Gerät sollte überhaupt nicht aufkommen. Es ist einfach so. Die neue Generation an Online-Buchungstools funktioniert nicht nur auf jedem Gerät, sondern räumt den Mobilgeräten dank der Grafiken, die für die beste Nutzererfahrung auf Smartphones, Tablets und PCs sorgen, besondere Priorität ein. Sie sind unkompliziert und schnell.

Die Unternehmen profitieren

Effektiv verwaltete Geschäftsreiseprogramme haben viele Vorteile, insbesondere helfen sie bei der Kontrolle, was für viele Unternehmen der drittgrößte Kostenfaktor ist. Mitarbeitern ein Online-Buchungstool an die Hand zu geben, das ihre Anforderungen erfüllt, sichert sowohl eine hohe Akzeptanz als auch:

» Kontrolle über die Verkaufsstelle der Reisebuchung.

» Reisen innerhalb von ausgewiesenen Buchungskanälen abzuwickeln.

» Sicherzustellen, dass alle Daten erfasst werden.

Reise- und Beschaffungsmanager führen harte Verhandlungen mit den Anbietern. Dank der Implementierung von Werkzeugen, die Geschäftsreisende geradezu zur Buchung bei diesen Anbietern zwingen, werden Großabnahmemengen erreicht und künftige Verhandlungen erleichtert.

Die neue Generation an Online-Buchungstools bietet alle Vorteile von verwalteten Reisen und erfüllt die Anforderungen und Erwartungen moderner Belegschaften.

Umsetzung der Richtlinie, ohne dass die Reisenden es überhaupt merken

Mit einer attraktiven Benutzeroberfläche, benutzerfreundlichen Grafiken und einfach zu verwendenden Online-Buchungstools werden die im Tool konfigurierten Richtlinien und Abläufe nicht als Mammutaufgabe oder sperriger Unternehmensablauf wahrgenommen.

Steigerung der Hotelbindungsrate

Es ist ein altes Problem, Geschäftsreisende dazu zu bringen, ihr Hotel zusammen mit der Flug- bzw. Zugverbindung zu buchen. Aber mit einem Tool, das eine Reise von Anfang bis Ende einfach und schnell vorschlägt, können Unternehmen die Bindungsraten erheblich steigern. Die Erfahrung hat gezeigt, dass Geschäftsreisende das Hotelelement der Reiseroute zwar stormieren oder verändern können, sie dies jedoch nur in den seltensten Fällen tun.

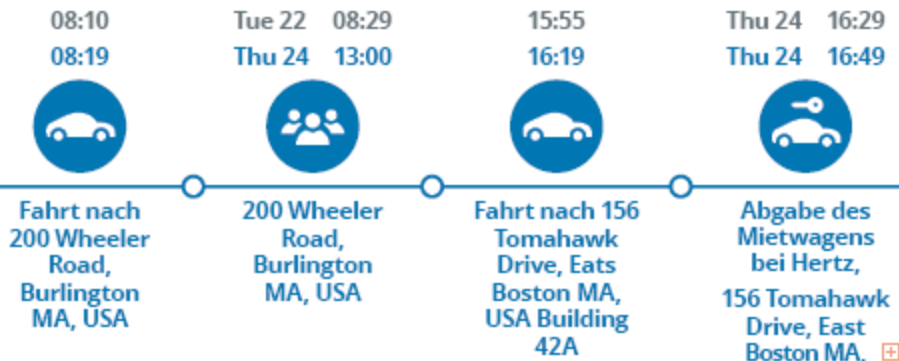
Der volle Überblick - Gesamtkosten der Reise

Dank der Anzeige von Plänen und Preisen für Transfers (ob per Taxi, Mietwagen oder öffentlichen Verkehrsmitteln) und der Möglichkeit zur Abschätzung von Mahlzeiten und anderen Spesen können Geschäftsreisende und ihre Manager letztendlich die Gesamtkosten einer Geschäftsreise umfassend verstehen und nicht mehr nur die Strecke zwischen zwei Flughäfen ermitteln. Dies führt zu viel besser informierten Entscheidungen darüber, ob die Zeit und Kosten (und Auswirkungen auf die Umwelt) der vorgeschlagenen Reise vertretbar oder sogar wünschenswert sind. Echtes Nachfragemanagement dieser Art kann zu erheblichen Einsparungen für das Unternehmen führen: Die Erfahrung hat gezeigt, dass eine von 20 Reisen vermieden würde, wenn die Gesamtkosten im Voraus bekannt gewesen wären.

Sicherheit des Reisenden

Unternehmen sind rechtlich für die Sicherheit ihrer Mitarbeiter verantwortlich. Im Fall von Geschäftsreisenden ist es wichtig, präzise und umfassende Daten darüber zu haben, wo sich die Mitarbeiter jederzeit aufhalten.

Wenn Mitarbeiter außerhalb der offiziellen Kanäle oder Online-Buchungstools buchen, kann das zu unvollständigen, nicht präzisen oder fehlenden Reisedaten führen. Dies könnte dazu führen, dass Sie nicht die Informationen haben, die Sie benötigen, um Mitarbeiter nachzuverfolgen oder ihnen zur Hilfe zu kommen, wenn Sie es am dringendsten benötigen: bei einem Notfall.



Schlussfolgerung

Die aktuellen Online-Buchungstools, die über veraltete Schnittstellen verfügen, erfüllen nicht mehr die Anforderungen moderner Belegschaften, die an bequeme und intuitive Apps für Endverbraucher gewöhnt sind.

Der Wechsel zur „freien Buchung“ und die Buchung von Geschäftsreisen durch die Reisenden über solche Verbraucher-Apps mögen als Lösung herangezogen werden und erfüllen in gewisser Hinsicht die geforderte Bequemlichkeit, führen aber letztendlich zu mehr Problemen für Reisende und Unternehmen, als eigentlich gelöst werden.

Eine Veränderung in puncto Online-Buchungstools ist nicht allein die Emulation einer Schnittstelle wie bei einem Endverbraucherprodukt, sondern eine neue Herangehensweise an die Buchung von Geschäftsreisen für moderne Mitarbeiter – mit einem Tür-zu-Tür-Konzept. Alles beginnt mit drei Fragen: Wo beginnt meine Reise? Wo endet meine Reise? Wann muss ich dort sein? Durch die Beantwortung dieser Fragen in einem Werkzeug löst Tür-zu-Tür die bekannten Probleme der veralteten Nutzererfahrung und vermeidet die neuen Probleme von freien Buchungen. Das Unternehmen spart Geld und behält die Kontrolle über Daten und Compliance. Geschäftsreisende haben stets Zugriff auf eine schnellere, attraktivere und besser geeignete Möglichkeit zur Buchung von Geschäftsreisen als über Verbraucherwebseiten oder Apps, daher verschwindet der Wunsch zur Buchung außerhalb der verwalteten Programme.

Fantastische Technologie alleine wird nicht alle Probleme der Online-Buchungen von Geschäftsreisen lösen. Obwohl die Online-Buchung für die meisten Geschäftsreisenden inzwischen zum täglich Brot zählt, müssen Unternehmen immer noch daran denken:

- » sicherzustellen, dass die Vorteile des Online-Buchungstools im Einstellungsverfahren für neue Mitarbeiter erläutert werden.
- » dass dafür gesorgt wird, dass alle Mitarbeiter Login-Daten für das Online-Buchungstool erhalten.
- » dass alle zusätzlichen Vorteile des genehmigten Online-Buchungstools gegenüber Reise-Apps für Endverbraucher kommuniziert werden – dazu zählen Zeitersparnisse, bessere Preise und mehr Extras (wie kostenloses Frühstück).

Verbrauchertechnologie hilft dabei, dringend benötigte Veränderungen in Geschäftsabläufen voranzutreiben. Sie war der Katalysator für einige wirklich innovative Ansätze und Entwicklungen im Bereich Unternehmenstechnologie, mit dem Unternehmen ihren Mitarbeitern Tools an die Hand geben, die einfach zu bedienen sind und trotzdem die Anforderungen an Kontrolle und Mehrwert bedienen können. Das richtige Tool für den richtigen Job.

